

## Ein ganz "normaler" Verwaltungsvorgang; ich hätte nichts anderes erwartet: Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung am Beispiel des Bescheids

Grönert, Kerstin

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Grönert, K. (2008). Ein ganz "normaler" Verwaltungsvorgang; ich hätte nichts anderes erwartet: Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung am Beispiel des Bescheids. *Sozialwissenschaftlicher Fachinformationsdienst soFid*, Organisations- und Verwaltungsforschung 2008/2, 9-29. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-206572>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# Ein ganz „normaler“ Verwaltungsvorgang; ich hätte nichts anderes erwartet<sup>1</sup>

## Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung am Beispiel des Bescheids

Kerstin Grönert

### Der Bescheid

Verwaltungen sind dazu verpflichtet, ihre Entscheidungen demjenigen mitzuteilen, für den sie bestimmt sind, bzw. der von ihnen betroffen ist (Volkert 1989:17). Dies ist die Aufgabe des Bescheids und es handelt sich hierbei um einen „einzelnes Verwaltungsverfahren abschließenden Verwaltungsakt“, der in Briefform ergeht (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:637). Das Verwaltungsverfahrensgesetz §35 definiert Bescheide als schriftliche Verwaltungsakte,

„(...) die eine Behörde zur Regelung eines Einzelfalls auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts trifft und die auf unmittelbare Rechtswirkung nach außen gerichtet sind“ (Büter/Schimke 1993:14).

In dem Bescheid werden die abstrakt generellen Regelungen individualisiert und auf einen konkreten Sachverhalt bezogen (Subsumtion) (Büter/Schimke 1993:14; Brinckmann et al. 1986:191). Durch ihn wird für den Klienten eine Entscheidung hergeleitet und getroffen, die aufgrund „methodisch korrekter Rechtsanwendung“ durch einen Agenten der Verwaltung zustande gekommen ist (Büter/Schimke 1993:17). Ziel eines Bescheides ist zum einen die Mitteilung dieser Entscheidung und zum anderen soll er dem Klienten verständlich machen, wie diese Entscheidung ihn betrifft und welche Auswirkungen sie auf sein Handeln hat. So soll es ihm ermöglicht werden, „die zugrundeliegende Rechtsanwendung“ nachzuvollziehen und er soll in die Lage versetzt werden, „als Folgehandlung die Maßnahmen ausführen“ zu können (Rehbein 1999:666; Büter/Schimke 1993:17). Nach Becker-Mrotzek und Scherner stellen Bescheide aus linguistischer Perspektive somit

„reaktive Handlungen des Begünstigens oder Belastens als Antwort der Verwaltung auf einen Antrag des Bürgers oder auf vorgängige Datenerhebung der Verwaltung“ dar. Sie „repräsentieren (...) das Ende einer (vorläufigen) Handlungssequenz (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:638).

Ein wichtiges Merkmal der Bescheide ist ihre Vorgeformtheit und ihre Formelhaftigkeit, die durch die häufige Verwendung juristischer Sprachformeln gekennzeichnet sind. Für die Gestaltung des Bescheids bestehen verpflichtende rechtliche Vorgaben, um seine Rechtsverbindlichkeit und die der Verwaltungsentscheidung sicherzustellen (Volkert 1989). Diese „Vorgeformtheit“ der Bescheide wird auch anhand ihres Aufbaus deutlich, der einem streng normativen Muster folgt. Diese vorgegebene Strukturen sind ein charakteristisches Merkmal vorgeformter Texte und werden als „Textmuster“ bezeichnet (Gülich/Krafft 1998:24f). Der Einsatz solcher „Sprachschablonen“ ist nach Pfeiffer und Strouhal eine „soziale Notwendigkeit“ und ergibt sich aus der kommunikativen und der gesellschaftlichen Bedeutung der Rechts- und Verwaltungssprache: In einem Bescheid „entfaltet sich die wirklichkeitsbildende Kraft einer Norm“ und der Text fungiert als „Generator bürokratischer Wirklichkeit“ (Pfeiffer/Strouhal 1989:19f, 25). Sprachschablonen dienen dazu, „die in der Sprache gebil-

---

<sup>1</sup> Diese Untersuchung ist Teil der Dissertation "Verständigung und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung. Beobachtung und Analyse der kommunikativen Interaktion anhand von Bescheiden und Formularen". (Kerstin Grönert, 2004)

dete Wirklichkeit aufrecht zu erhalten“ und ihre einheitliche Reproduzierbarkeit sicherzustellen (Pfeiffer/Strouhal 1989:27). Wie wichtig dieses Textmuster für das Verfassen von Bescheiden ist zeigt die Vielzahl an Ratgebern und Hinweisen für deren Gestaltung (Gülich/Krafft 1998:25).

Die Verwendung der Formeln weist zusätzlich auf die soziale Identität der Agenten der Verwaltung als Mitglieder einer spezifischen Kommunikationsgemeinschaft hin, in deren Namen sie handeln („Schiboleth“ Funktion; Gülich/Krafft 1998:22). Gerade beim Bescheid, der wie bereits erwähnt, das rechtsverbindliche Ergebnis eines Verwaltungsverfahrens darstellt, ist der Verweis darauf, dass die Agenten nicht eigenmächtig, sondern als Vertreter einer spezifischen gesellschaftlichen Gruppe handeln sehr wichtig. Die Verwaltungsmitarbeiter sind verpflichtet, dieses spezifische Formulierungs-System zu verwenden, um die Rechtsverbindlichkeit ihres Handelns sicherzustellen und ein Ausbruch daraus könnte disziplinarische Folgen für den Einzelnen haben. Die Formelhaftigkeit soll den Akteuren zusätzlich die Orientierung an der Interaktion erleichtern. Dies birgt allerdings gleichzeitig auch die große Gefahr in sich, dass sie zu Verhaltensunsicherheiten führen, wenn Formeln im Rahmen einer Diskursgemeinschaft verwendet werden, deren Mitglieder sie nicht richtig beherrschen (Gülich/Krafft 1998:31).

Das Muster des Bescheids, in dem sich auch sein spezifischer Zweck widerspiegelt, besteht aus dem Tenor mit der Entscheidungsformel, der Begründung und den rechtlichen Grundlagen (Büter/Schimke 1993:94; Volkert 1989:29ff). Der Tenor enthält überwiegend performativische Sprechhandlungen und der Begründung beinhaltet die Rekonstruktion des zugrundeliegenden Sachverhalts (faktenbezogene Informationen) und die rechtliche Bewertung der Entscheidung. Im Anschluss folgen die rechtlichen Grundlagen (normenbezogene Informationen) für die Aufforderungen, Versagungen, Gewähungen oder Verpflichtungen, die durch die Verwaltung ausgesprochen werden. Die Sachverhaltsrekonstruktion erfolgt in chronologischer Weise. Damit soll erreicht werden, dass der Klient perlokutiv von der Richtigkeit und der Angemessenheit der Verwaltungsentscheidung überzeugt wird und zusätzlich wird sichergestellt, das Zustandekommen und die Rechtmäßigkeit dieser Entscheidung zu jedem Zeitpunkt überprüfen zu können (Becker-Mrotzek/ Scherner 2000:638). Die Darstellung der Realität erfolgt überwiegend in umgangssprachlichen Begriffen. Bei der Tatbestandsbeschreibung hingegen werden juristische Sprachformeln verwendet, bzw. umgangssprachliche Begriffe mit einer abweichenden, spezifischen juristischen Bedeutung (Brinckmann et al. 1986:193f).

Bei den Bescheiden handelt es sich zusätzlich um eine Form der dialogischen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten. Der Bescheid stellt einen „dialogisch rückwärtsweisenden Brief“ dar, durch den ein bestimmtes Ereignis abschließend rekonstruiert und bewertet wird. Bei dieser Betrachtung gilt es, genau wie bei dem Formular, zu berücksichtigen, dass es sich um „Fernkommunikation“ handelt, bei der die Interaktanten sowohl zeitlich wie auch räumlich getrennt sind (Drescher 1994:120). Langeheine spricht von Briefkommunikation als einer „indirekten zentrierten schriftlichen Interaktion in schriftlicher Form zwischen zwei fest bestimmten Kommunikationspartnern (Einzelpersonen oder Institutionen) (Langeheine 1983:193). Er führt weiterhin an, dass der „Verlust der raumzeitlichen Identität der Kommunikationspartner“ nicht zum Verlust der Wechselseitigkeit führt, dass eine Antwort aber immer nur „phasenverschoben“ erfolgen kann (Langeheine 1983:195). Buddemeier spricht in diesem Zusammenhang vom Brief als Form der „fingierten dialogischen Kommunikation“. Obwohl kein wirklicher Dialog stattfindet, liegen dialogische Merkmale vor. Auch hier taucht, wie beim Formular, das Problem auf,

„(...) daß Zeichen gegeben werden, ohne dass die Möglichkeit besteht, während des Zeichengebens zu prüfen, ob die Zeichen verstanden werden und wie der Adressat reagiert“ (Buddemeier 1973:47).

Nach Buddemeier liegen die Ursachen hierfür darin, dass eine „zeitliche Differenz zwischen dem Geben und dem Verstehen der Zeichen“ liegt oder dass es situationsbedingt unmöglich ist, „Verstehensschwierigkeiten, Zustimmung oder Ablehnung zu artikulieren“ (Buddemeier 1973:47f).

## Die Untersuchung

Die vorliegende Untersuchung ist Teil einer Studie zur Verständlichkeit und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung. Ziel ist es zu beobachten, zu beschreiben und zu analysieren, wie die kommunikative Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung abläuft. Weiterhin soll untersucht werden, die Bescheide ihre spezifische Aufgabe innerhalb des Interaktionsprozesses erfüllen können. Die Beobachtung dient nicht dazu, quantifizierbare Ergebnisse zu erzielen, stattdessen sollen vorsichtig generalisierbare Hypothesen zu dem zugrundeliegenden Interaktionssystem und dem Verlauf und den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten aufgestellt werden. Die Versuchspersonen werden konkret darum gebeten:

- anhand von zwei Bescheiden, die Teil eines Verwaltungsverfahrens sind eine konkrete kommunikative Interaktion auszuführen und diese anschließend zu bewerten. Hierbei werden sie gebeten, den Bescheid laut zu lesen und dabei laut zu denken, dies wird auf Tonband aufgezeichnet.
- Im Anschluss an das Lesen wird ein seminarratives Interview durchgeführt, bei dem die Versuchspersonen zum Verständnis der bisherigen und zum Verlauf der weiteren Interaktion befragt werden.

Die Grundlagen der Studie sind Interaktionsanalysen auf Basis der Tonbandaufnahmen und der Denkprotokolle.<sup>2</sup> Bei den seminarrativen Interviews, dem lauten Denken und der Fragebogenerhebung geht es darum, wie die Versuchspersonen selbst die Interaktion wahrnehmen und einschätzen, denn gerade Faktoren, wie Verständigungsbereitschaft und Akzeptanz der Interaktion sind stark an die subjektive Wahrnehmung der Aktanten gebunden. Im Fokus der Untersuchung steht als einerseits die Beobachtung der realen Interaktion und andererseits die Form, in der sie von den Versuchspersonen wahrgenommen und bewertet wird. Diese Methoden ermöglichen es, zu untersuchen, ob der Bescheid unter interaktionsanalytischen Gesichtspunkten seine spezifischen Aufgaben innerhalb des Verwaltungsverfahrens erfüllen kann. Weiterhin ist es so möglich, Annahmen zu dem Verlauf und den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung aufzustellen, die sich zum einen an der realen Interaktion und zum anderen an dem Empfinden und der Meinung der Aktanten über diese Interaktion orientieren. Dies ermöglicht es festzustellen, wo die Selbsteinschätzung der Aktanten und der reale Interaktionsverlauf übereinstimmen und wo nicht und die möglichen Ursachen dafür zu identifizieren.

Nach der Beobachtung und der Analysen erfolgt die Optimierung der Interaktion. Die Ausgangsüberlegung hierfür ist, dass wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz nur geschaffen werden können, wenn die Agenten und die Klienten der Verwaltung gemeinsam die rezipierten Normen für den Verlauf der kommunikativen Interaktion „Bescheid“ zwischen ihnen festlegen. Gerade in komplexen Verständigungssituationen scheint für den störungsfreien Interaktionsverlauf eine solche Partnerorientierung notwendig. So kann ein Austausch über die Selbst- und

---

2 Zur Methode von Interaktionsanalyse mit Hilfe von Videodokumentation siehe Brigitte Jordan und Austin Henderson (1995).

Partnermodelle der Aktanten stattfinden und die Perspektivenübernahme kann in der kommunikativen „online“-Interaktion zwischen den Aktanten erfolgen. Hieraus lassen sich wichtige Faktoren für eine benutzerorientierte Gestaltung der Bescheide ableiten. Zusätzlich lassen sich so mögliche Schwachstellen identifizieren, die den Konstrukteuren sonst nicht auffallen.

- Dies bedeutet konkret, dass Klienten und Agenten gemeinsam die Schreiben diskutieren, analysieren, bewerten und optimieren. Die Arbeit der Schreibgruppe wird zur weiteren Analyse auf Video dokumentiert.

Die Ergebnisse aus dieser Optimierung dienen dazu, die vorläufigen, aus der Analyse des Datenmaterials entstandenen Hypothesen zu den Ursachen für das Scheitern der Interaktion zu überprüfen und zu modifizieren und zusätzlich Informationen über den Informationstransfer innerhalb der Gruppe zu erhalten. Auf diesem Weg ist es möglich Verbesserungskriterien zu erstellen, die sich eng an den Bedürfnissen der Benutzer der Sprache orientieren und sich aus deren Verhalten während der Interaktion ableiten lassen, bzw. von ihnen selbst erarbeitet sind.

Anhand der Ergebnisse aus den einzelnen Untersuchungsphasen werden für die zwei Bescheide konkrete Optimierungsentwürfe erstellt und die Kriterien dieser Optimierung werden in einem Vorschlag-Katalog zusammengefasst.

Eine weitere Versuchspersonengruppe wird im Anschluss an die Optimierung der Schreiben darum gebeten:

- Mit den neuen Schreiben dieselbe kommunikative Interaktion wie die erste Gruppe auszuführen und diese anschließend anhand eines Fragebogens zu bewerten. Hierbei handelt es sich um dieselben Fragen, die auch schon die Versuchspersonen bei der ersten Befragung beantworten mussten.

Die Arbeit dieser Versuchspersonengruppe wird nicht mehr auf Video dokumentiert, bzw. es wird kein Interview mehr mit den Versuchspersonen durchgeführt.

### **„Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“**

Teil des Untersuchungskorpus sind zwei Schreiben des Studierendensekretariats: „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum .....“. Die beiden Schreiben sind Teil eines Verwaltungsverfahrens, in dem sie unterschiedliche Zwecke erfüllen und zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingesetzt werden.

Bei den Bescheiden handelt es sich um einseitige Schreiben, die im Namen des Rektorats und des Kanzlers durch das Studierendensekretariat erstellt werden. Beide Schreiben sind Teil des Rückmelde-, bzw. des Zwangsexmatrikulationsverfahrens, das automatisch eröffnet wird, wenn keine Rückmeldung erfolgt. Bei der Untersuchung werden beide Schreiben analysiert, da sie innerhalb der kommunikativen Interaktion direkt aneinander anschließende Handlungssequenzen darstellen, die sich aufeinander beziehen.

### **Verfahrenseröffnung und -verlauf**

Das Verfahren „Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrags“ wird durch die Verschickung der Rückmeldeunterlagen zum Ende des Semesters durch das Studierendensekretariat eröffnet. Die Studierenden werden über die Frist informiert, innerhalb derer die Rückmeldung zu erfolgen

hat. Zusätzlich erhalten sie einen fertig ausgefüllten Überweisungsträger, in den sie nur noch die Informationen ihres individuellen Sachverhalts einzutragen haben. Durch die Eröffnung des Rückmeldeverfahrens wird zwischen dem Studierendensekretariat und dem Studierenden ein „Kooperationsvertrag“ geschlossen (Krafft/Dausendschön-Gay 1993:97). Das Interaktionsziel der Verwaltung besteht darin, den zur Bestätigung des Studentenstatus nötigen Semesterbeitrag von den Studierenden zu erheben. Der Studierende verfolgt, in dem er den Betrag überweist, das Ziel, seinen Studentenstatus zu bestätigen und beizubehalten. Die „Rückmeldung“ stellt den Referenzrahmen dar, nach dem die Aktanten ihre Handlungen richten und vor dem sie das Handeln ihrer Interaktionspartner bewerten.

Die Frist für die reguläre Rückmeldung endet im Normalfall im Juli und ab diesem Zeitpunkt wird eine zusätzliche Verwaltungsgebühr für die verspätete Rückmeldung erhoben. Wenn die Überweisung des Semesterbetrags bis zum September noch nicht erfolgt ist, wird die „Erinnerung zu Rückmeldung“ verschickt. Dieses Schreiben soll den Studierenden an die überfällige Zahlung und die zusätzliche Verwaltungsgebühr erinnern. Zusätzlich informiert das Schreiben den Studierenden über die letzte Fristverlängerung für die Zahlung des Semesterbetrags und eine mögliche Zwangsexmatrikulation, wenn diese Frist nicht eingehalten wird. Diese Fristverlängerung wird in der Regel bis Ende September gewährt. Wenn der Semesterbeitrag bis zu diesem Zeitpunkt immer noch nicht eingegangen ist, wird das „Zwangsexmatrikulationsverfahren“ eröffnet und zu Beginn des neuen Semesters die Exmatrikulation ausgesprochen, über die der Studierenden durch den Bescheid „Exmatrikulation zum...“ informiert wird. Von der Seite der Verwaltung stellt der Bescheid die letzte Handlungssequenz innerhalb des Verfahrens dar. Die Exmatrikulation ist allerdings erst nach Ablauf der Widerspruchsfrist (1 Monat) rechtskräftig. Der Studierende wird in dem Bescheid auf die Möglichkeit eines solchen Widerspruchs hingewiesen und über die Form informiert, in der dieser erhoben werden muss. Wenn er innerhalb dieses Monats den ausstehenden Semesterbeitrag und die zusätzliche Verwaltungsgebühr bezahlt, bzw. Widerspruch einlegt, wird die Exmatrikulation aufgehoben, bzw. das Widerspruchsverfahren eröffnet.<sup>3</sup>

Beide Schreiben haben die Aufgabe, die kommunikative Interaktion mit dem Bewerber nach den Vorgaben der Verwaltung zu organisieren und ihn durch die nötigen Handlungsanweisungen zum gewünschten Handeln zu befähigen. Die Organisation dieser Interaktion (Erinnerung – Exmatrikulation) unterliegt den gesetzlichen Vorgaben der Verwaltung und ist im „Gesetz über die Hochschulen des Landes Nordrhein-Westfalen“ und der Einschreibeordnung der Universität Bielefeld festgelegt. Über die Zielerreichung und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet allerdings ausschließlich die Verwaltung; hierbei hat sie allerdings keinen Ermessensspielraum, sondern ist bei ihrer Entscheidung normativen Vorgaben unterworfen.

### **„Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“ als konversationelle Aufgaben**

Bei den Schreiben handelt es sich um „konversationelle Aufgaben“ (Dausendschön-Gay/Krafft 1991), die allerdings Teil zweier unterschiedlicher Verwaltungsverfahren sind und unterschiedlichen Interaktionszielen dienen: Erinnerungsschreiben > Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbetrags, Exmatrikulationsbescheid > Zwangsexmatrikulation aufgrund der nicht erfolgten Zahlung des Semesterbetrags. Diese beiden Verwaltungsverfahren schließen allerdings direkt aneinander an, bzw. bedingen einander: Wenn das Erinnerungsschreiben seine Aufgabe nicht erfüllen

---

3 Quelle: Gespräch mit S. Burchert, Leiter des Studierendensekretariats

kann, wird das Zwangsexmatrikulationsverfahren eröffnet und der Exmatrikulationsbescheid kommt zum Einsatz.

Bei dem Erinnerungsschreiben handelt es sich allerdings nicht um einen typischen Bescheid, wie er im Sinne dieser Arbeit verstanden wird. Dieses Schreiben stellt keinen abschließenden Verwaltungsakt dar, sondern weist auf einen solchen hin. Seine Aufgabe besteht darin, den Klient über den weiteren Verlauf der Interaktion zu informieren. Gleichzeitig fungiert es auch als Mahnung, die den Klient auf den möglichen negativen Ausgang des Verfahrens hinweist und ihn über die rechtlichen Grundlage für die Verwaltungsentscheidung informiert. Auf Seiten der Verwaltung dient dies als rechtliche Absicherung für den Fall, dass der abschließenden Exmatrikulationsbescheid ergeht. Mit der „Exmatrikulation zum...“ liegt ein typischer Bescheid im Sinne dieser Arbeit vor. Es handelt sich um einen, ein einzelnes Verwaltungsverfahren abschließenden Verwaltungsakt mit Regelungs- und Vollstreckungsfunktion. Seine Aufgabe besteht darin, dem Klienten die Verwaltungsentscheidung verständlich und nachvollziehbar zu machen und ihn zum Handeln im weiteren Verlauf des Exmatrikulationsverfahrens zu befähigen.

#### *Rekonstruktion des bisherigen und Konstruktion des zukünftigen Interaktionsverlaufs*

Das Erinnerungsschreiben erfolgt als eine Reaktion der Verwaltung auf das Handeln der Studierenden, das als nicht dem Interaktionsziel „Rückmeldung“ dienlich bewertet wird. Es stellt eine Art „Reformulierung“ des Interaktionsziels durch die Verwaltung dar, das um eine zusätzliche Zielsetzung ergänzt wird. Hierzu werden der vorherige Interaktionsverlauf („Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrags“) und das Interaktionsziel „rekonstruiert“ und um das zusätzliche Ziel „Zahlung einer Verwaltungsgebühr“ erweitert. Gleichzeitig „konstruiert“ die Verwaltung einen neuen Interaktionsverlauf, für den Fall, dass der Klient das bisherige Interaktionsziel nicht weiter verfolgt.

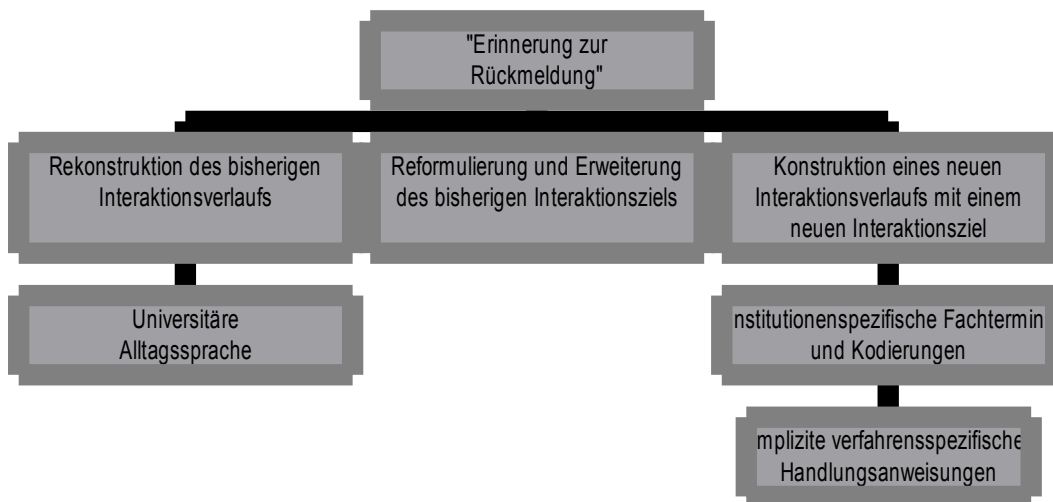
Bei diesem neuen Interaktionsverlauf handelt es sich um das „Zwangsexmatrikulationsverfahren“ mit dem Ziel der Exmatrikulation des Studierenden. Aufgrund seines Handelns kann das bisherige Ziel „Rückmeldung“ nicht erreicht werden und es ist der Verwaltung nicht möglich, seinen Studentenstatus zu bestätigen. Dies hat die Aberkennung dieses Status in Form der Exmatrikulation zur Folge. Bei dem Exmatrikulationsbescheid wird ebenfalls der vorherige Interaktionsverlauf („Erinnerung zur Rückmeldung“) rekonstruiert. Für die Verwaltung ist das Verfahren mit der Mitteilung der Verwaltungsentscheidung „Exmatrikulation“ abgeschlossen und die Konstruktion des weiteren Handlungsverlaufs „Widerspruchsverfahren“ richtet sich explizit an den Klient, da dieses Verfahren von ihm eröffnet werden muss. Hierzu erhält er von der Verwaltung die nötigen Informationen.

#### *Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierung*

Auch bei den Bescheiden muss der Klient institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen verstehen. Hierbei lassen sich allerdings unterschiedliche fachsprachliche Systeme feststellen. Die Rekonstruktion der verfahrensrelevanten Sachverhalte erfolgt überwiegend in „universitärer Alltagssprache“, bei der es sich um eine den Studierenden vertraute „Fachsprache“ handelt. Bei der Konstruktion des neuen, bzw. des weiteren Interaktionsverlaufs werden dagegen institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen verwendet, die durch das „Gesetz über die Hochschulen des Landes Nordrhein-Westfalen“ und die Einschreibeordnung der Universität Bielefeld festgelegt ist. Anders als bei den Formularen muss der Klient die Informationen seines individuellen Sachverhalts hier jedoch nicht kodieren, sondern die verfahrens- und institutionenspezifischen Angaben der Verwaltung dekodieren und auf seinen individuellen Sachverhalt beziehen.

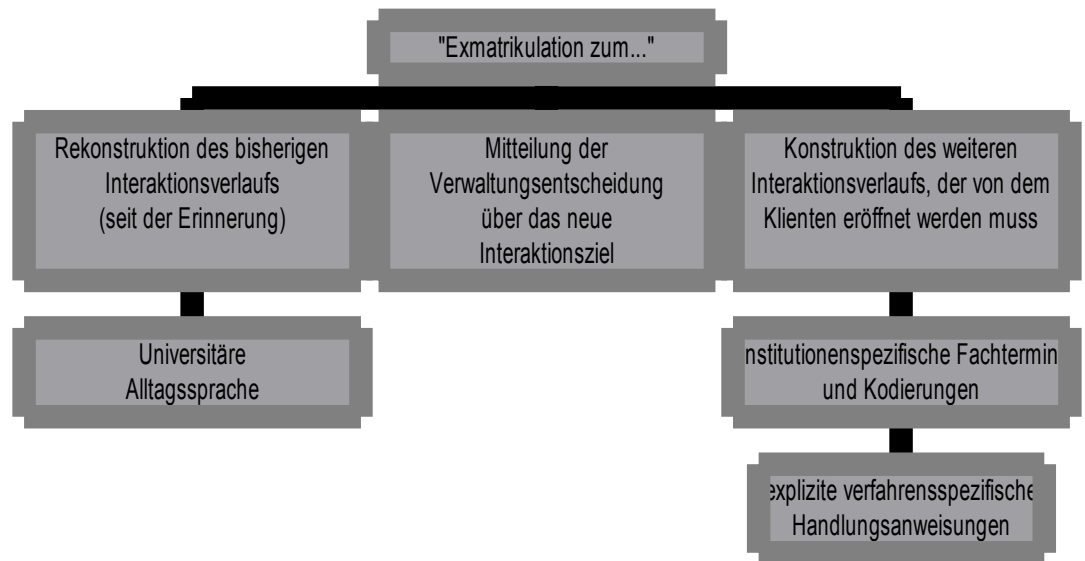
### *Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen*

Bei der Konstruktion des weiteren Interaktionsverlauf werden dem Klienten von der Verwaltung seine weiteren verfahrensspezifischen Handlungsmöglichkeiten vorgegeben. Um die für diese Folgehandlung erforderlichen Maßnahmen ausführen zu können, erhält er von der Verwaltung zusätzlich verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen.



(Interaktionsschema „Erinnerung zur Rückmeldung“)





(Interaktionsschema „Exmatrikulation zum...“)

### Aufbau und typographische Gestaltung

Beide Schreiben bestehen aus den für Bescheide typische Komponenten: Betreff und Bezugzeile, verfahrensspezifische Sachverhaltsdarstellung, Tenor mit der Entscheidungsformel und den rechtlichen Grundlagen. Anders als bei üblichen Bescheiden erfolgt bei beiden allerdings erst die Darstellung des verfahrensspezifischen Sachverhalts, bevor auf die mögliche Verwaltungsentscheidung hingewiesen, bzw. diese mitgeteilt wird.

Bei beiden Schreiben sind die Briefköpfe identisch, da sie aus der selben Institution stammen. Sie enthalten Informationen über den Absender, Ansprechpartner bei Rückfragen und organisatorische Informationen zum Studierendensekretariat (Telefonnummern der einzelnen Sachbearbeiter). Unterschiede zeigen sich hier nur bezüglich des Hinweises auf das „Aktenzeichen“ („Az“), das bei Rückfragen angegeben werden muss. Bei der Erinnerung wird der Adressat aufgefordert, seine Matrikelnummer anzugeben und bei dem Bescheid wird ihm ein Kennziffer mitgeteilt. Dem Briefkopf folgen die Betreff- und die Bezugzeile, sowie die Begrüßung des Studierenden. Bei dem Exmatrikulationsbescheid sind Betreff und Bezug explizit als solche kenntlich gemacht, bei der Zahlungserinnerung ist dies nicht der Fall, und der Bezug ist in Klammern gesetzt. Bei der Begrüßung werden im Bescheid männliche und weibliche Studierende getrennt angesprochen, während bei der Erinnerung die jeweilige Form in Klammern angehängt wird.

Die Zahlungserinnerung umfasst sechs Absätze mit insgesamt neun Sätzen. Die ersten vier Absätze beinhalten die Rekonstruktion des verfahrensspezifischen Sachverhalts (bisheriger Interaktionsverlauf) und der fünfte Absatz informiert den Klient über den möglichen neuen Interaktionsverlauf und dessen rechtliche Grundlagen. Der Exmatrikulationsbescheid umfasst vier Absätze mit sieben Sätzen. Der erste Absatz beinhaltet die Sachverhaltsrekonstruktion, in der auf das Erinnerungsschreiben Bezug genommen wird. Daran anschließend folgen im zweiten und dritten die Entscheidungsformel mit den rechtlichen Grundlagen und eine zusätzliche verfahrensspezifische

Information für den Klient. Im vierten Absatz, der Rechtsbehelfbelehrung wird der Klient über den möglichen weiteren Interaktionsverlauf (Widerspruchsverfahren) und seine Handlungsmöglichkeiten informiert. Beide Schreiben enden wieder mit derselben Formel und dem Hinweis darauf, dass der Verfasser nur stellvertretend handelt. In der Fußzeile befinden sich die Bankverbindung der Universität, sowie die genaue Anschrift und das Universitätssiegel.

### **Analyse der Interaktion**

Alle Versuchspersonen geben an, dass sie beide Schreiben verstehen. Bei den Bewertungen liegen allerdings deutliche Unterschiede vor. Die Zahlungserinnerung wird positiver und „nachsichtiger“ bewertet und alle Versuchspersonen können das Handeln der Verwaltung nachvollziehen. Die Mehrheit von ihnen ist sogar der Meinung, dass das Schreiben viel „zu nett“ sei, um seinen Zweck erfüllen zu können. Alle haben den von der Verwaltung konstruierten neuen Interaktionsverlauf verstanden, für den Fall, dass das bisherige Interaktionsziel nicht erreicht wird. Die Versuchspersonen geben an, die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zu verstehen und zu befolgen, allerdings bezweifeln alle, dass durch das Schreiben eine nachhaltige Beeinflussung des Klienten stattfindet und ein solches „Fehlhandeln“ zukünftig nicht mehr vorkommt.

Der Exmatrikulationsbescheid wird von den Probanden wesentlich kritischer bewertet, trotzdem ist für die sie das Vorgehen der Verwaltung immer noch nachvollziehbar. Keine Versuchsperson sieht sich in der Lage, den von der Verwaltung konstruierten weiteren Interaktionsverlauf zu eröffnen und die Folgehandlungen (Widerspruch) durchzuführen. Sie wissen weder, worum es in diesem Verfahren geht, noch wie sie handeln müssen. Die kommunikative Interaktion verläuft an dieser Stelle des Verfahrens also weder für Agenten noch für Klienten der Verwaltung zufriedenstellend und der Exmatrikulationsbescheid kann seine Aufgabe in der kommunikativen Interaktion zwischen dem Studierendensekretariat und dem Studenten im Rahmen des „Zwangsexmatrikulationsverfahrens“ nicht erfüllen. Es gelingt nicht, die Rechtsanwendung für den Klient nachvollziehbar zu machen und ihn in die Lage zu versetzen, als Folgehandlung die von der Verwaltung geforderten Maßnahmen ausführen zu können. Stattdessen kommt es zu Störungen und Unterbrechungen in dem von der Verwaltung konstruierten Interaktionsverlauf.

Die Auswertung der Fragebogen und Interviews hat ergeben, dass hierfür die folgenden Ursachen feststellen lassen.

#### *Konventioneller vs. institutionenspezifischer Handlungsrahmen*

Bei den zwei Verwaltungsschreiben müssen die Probanden den Handlungsrahmen, in dem sie sich befinden erkennen, verstehen und dementsprechend agieren.

Bei dem Erinnerungsschreiben handelt es sich bei den ersten drei Absätzen um einen vertrauten Handlungsrahmen. In den ersten beiden Absätzen wird der bisherige Interaktionsverlauf rekonstruiert und im dritten Absatz erfolgt die Darstellung des erweiterten Interaktionsziels, sowie des daraus resultierenden weiteren Interaktionsverlaufs (*wie wir und Sie bisher gehandelt habt und wie Sie weiter handeln müssen*). In ihrer Rolle als Studenten der Universität Bielefeld sind sie mit dem dort beschriebenen Sachverhalt vertraut und verfügen über das nötige Alltagswissen, das als Bezugsschema fungiert und ihnen das Verstehen des Schreibens und des zugrundeliegenden Verfahrens ermöglicht. Hinzu kommt, dass an dieser Stelle der aktuelle Sachverhalt rekapituliert wird und sich der Abschnitt auf kurz zuvor gemachte konkrete Erfahrungen und einen konkreten Handlungsrahmen bezieht. Sowohl die Sachverhaltsrekonstruktion als auch die Erweiterung des Interaktionsziels und die Darstellung des weiteren Interaktionsverlaufs erfolgen in „universitärer All-

tagssprache“, so dass auch das sprachliche System den Versuchspersonen vertraut ist und ihnen kaum Probleme bereitet. Alle Versuchspersonen geben an, die Handlungskonsequenzen (Überweisen des Semesterbeitrags), die nötig sind um das Interaktionsziel zu erreichen, zu verstehen und auszuführen. Die Absätze vier bis sechs hingegen beinhalten Informationen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen, der den Versuchspersonen kaum oder gar nicht bekannt ist. Inhalt dieser Abschnitte ist die Konstruktion eines neuen Interaktionsverlaufs für den Fall, dass der Klient das bisherige Ziel nicht weiter verfolgt (*„wie wir handeln werden, wenn das bisherige Interaktionsziel nicht erreicht wird“*). Sie beinhalten also Konsequenzen für das Handeln und den individuellen Sachverhalt der Klienten. Hinzu kommt, dass hier ein fachsprachliches, verfahrensspezifisches System verwendet wird, mit dem die Versuchspersonen nicht vertraut sind. Obwohl sie nicht alle institutionen- und verfahrensspezifischen Angaben verstehen, geben allerdings alle an, zu verstehen, welche Konsequenzen das Nicht-Erreichen des Interaktionsziels für sie haben wird.

Ähnliche Probleme lassen sich auch bei dem Exmatrikulationsbescheid feststellen. Bei diesem Schreiben referiert allerdings nur der erste Absatz auf einen, vertrauten Sachverhalt. Auch hier wird wieder der vorherige Interaktionsverlauf in universitärer Alltagssprache rekonstruiert (*wie wir und Sie bisher gehandelt haben*). Die übrigen drei Absätze beziehen sich auf den institutionenspezifischen Handlungsrahmen und beinhalten die Verwaltungsentscheidung, sowie die Konstruktion des weiteren Interaktionsverlaufs (*wie wir jetzt handeln und wie Sie weiter handeln können*). Hierbei handelt es sich um das „Widerspruchsverfahren“, das von dem Klient eröffnet werden muss. Hierzu informiert ihn die Verwaltung über die von ihm als Folgehandlung auszuführenden Maßnahmen. Genau wie bei dem Erinnerungsschreiben beinhalten diese Abschnitte ebenfalls Konsequenzen für das Handeln und den individuellen Sachverhalt der Klienten. Aus den Kommentaren und Antworten der Versuchspersonen geht hervor, dass sie bei dem vertrauten Handlungsrahmen kaum Verbesserungsbedarf sehen und sie den Inhalt der Abschnitte ohne Probleme verstehen. Bei den Absätzen, die den weiteren Interaktionsverlauf konstruieren und von den Probanden das Agieren im institutionenspezifischen Handlungsrahmen erfordern, ist genau das Gegenteil der Fall. Die Versuchspersonen haben einen hohen Erklärungsbedarf (Gesetzestexte, Rechtsbehelf, Form und Möglichkeit des Widerspruchs) und sind nicht in der Lage, die nötigen Maßnahmen auszuführen. Zusätzlich fordern sie Informationen zu den Handlungskonsequenzen und der Bedeutung der Schreiben über die aktuelle Interaktion hinaus. Das von der Verwaltung in diesem Verfahren „konstruierte Wirklichkeitsmodell“ ist also zu abstrakt und zu weit entfernt von der alltäglichen Lebenswelt der Klienten. Dem Klient fehlt das nötige Alltagswissen, und er erhält im Verlauf der Kommunikation nicht ausreichend Orientierungshinweise über deren Zweck und den Verlauf. Dadurch kommt es bei diesen Abschnitten verstärkt zu „Falschrahmungen“. Den Probanden ist „unklar“, was überhaupt vor sich geht, und es bleibt „ungewiss“, welche von mehreren vorliegenden Möglichkeiten die richtige ist.

Diese Problematik wird zusätzlich noch dadurch verstärkt, dass es sich bei den Bescheiden um eine Form der dialogischen Interaktion handelt, bei der die zeitliche wie auch die räumliche Trennung der Interaktanten die wechselseitige Verständigung stark behindert. So besteht auf Seiten der Klienten keine Möglichkeit zur Nachfrage oder Rückversicherung und auf Seiten der Verwaltung ist es nicht möglich zu überprüfen, ob das Gemeinte auch verstanden wird und welche Reaktionen dies auslöst. Gerade in dem, für die Klienten fremden Handlungskontext führt dies zu starker Unsicherheit und sie haben das Gefühl aufgrund ihres Nicht-Verstehens, keinen Einfluss mehr ausüben zu können und nicht mehr aktiv am Verfahren teilnehmen zu können. Akzeptanz als das Ergebnis eines interaktiven, reziproken Prozesses kann also nicht zustande kommen.

Insbesondere die institutionenspezifische Kodierung der Informationen und die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen und Erklärungen scheinen verantwortlich dafür, dass die Versuchs-

personen nur schwer oder gar nicht in dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen agieren können. Diese Problematik wird zusätzlich vom Aufbau und der typographischen Gestaltung der Bescheide, sowie der Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten beeinflusst.

#### *Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen*

Auch bei den Bescheiden müssen die Versuchspersonen institutionenspezifisch kodierte Informationen entschlüsseln und auf ihren individuellen Sachverhalt beziehen.

Die Verwendung kodierter Informationen in Form von Sprachschablonen, Fachtermini und juristischen Abkürzungen ist bei einem Bescheid allerdings unvermeidlich, nur so kann die Rechtsverbindlichkeit der Verwaltungsentscheidung sicher gestellt werden. Dass den Versuchspersonen die Dekodierung der Informationen besonders im institutionenspezifischen Handlungsrahmen sehr schwer fällt und zu Störungen im Interaktionsverlauf führt, wird deutlich, wenn man sich ihre Reaktionen auf die (angekündigte) Verwaltungsentscheidung in beiden Schreiben und den „Rechtsbehelf“ im Exmatrikulationsbescheid anschaut. Die im Zusammenhang mit der (angekündigten) Entscheidung zitierten Paragraphen stellen die gesetzliche Begründung der Verwaltungsentscheidung dar. Sie dienen als Orientierungshinweise und sollen dem Klienten ermöglichen, die zugrundeliegende Rechtsanwendung nachzuvollziehen. Alle Versuchspersonen geben an, dass sie bei den Paragraphen blind auf deren Richtigkeit vertrauen, da ihnen die Gesetzestexte, die hinter dieser Kodierung stehen, nicht bekannt sind, und sie auch keine Möglichkeit sehen, diese einzusehen. Bei dem Rechtsbehelf liegt die Kodierung in Form einer juristischen Sprachformel vor, die den Klient über seine Rechte und weiteren Handlungsmöglichkeiten informiert. Keiner Versuchsperson ist allerdings die Bedeutung der Fachtermini bekannt, und sie sind nicht in der Lage, nachzuvollziehen, ob und wie sie der Rechtsbehelf betrifft. Diese Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns und der Entscheidung ist allerdings eine vorgeschriebene Funktion des Bescheids. Neben seinem Hauptzweck, eine Verwaltungsentscheidung mitzuteilen, hat er zusätzlich noch die Aufgabe, abstrakte Regelungen zu generalisieren und auf den individuellen Sachverhalt des Klienten zu beziehen, so dass dieser nachvollziehen kann, wie ihn diese Entscheidung betrifft. Innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens können die Versuchspersonen aufgrund der institutionenspezifischen Kodierung der Informationen die Herleitung und die Begründung der Verwaltungsentscheidung nur schwer erkennen und nachvollziehen.

#### *Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen*

Neben dem Nachvollziehen des Handelns und der Entscheidung der Verwaltung muss der Bescheid den Klienten zusätzlich ermöglichen, die Entscheidung auf ihren individuellen Sachverhalt anzuwenden und die geforderten Folgehandlungen auszuführen. Hierzu erhalten sie von der Verwaltung Erklärungen und verfahrensspezifische Anweisungen, die sie über den von der Verwaltung konstruierten Interaktionsverlauf informieren und es ihnen ermöglichen, auf diesen Verlauf Einfluss zu nehmen. Die Adressaten stehen also vor der Aufgabe, die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zu erkennen und zu verstehen.

Dass dies den Versuchspersonen besonders im institutionenspezifischen Handlungsrahmen große Schwierigkeiten bereitet, bzw. für sie überhaupt nicht möglich ist, wird bei dem Absatz mit dem Rechtsbehelf deutlich. In dem Rechtsbehelf wird der Klient über seine Möglichkeiten, gegen den Bescheid vorzugehen, informiert. Keine der Versuchspersonen hat diese Anweisungen vollkommen verstanden und weiß wie ein Widerspruch formuliert werden muss. Aufgrund dessen haben sie weder die Möglichkeit, noch das Gefühl aktiver Interaktionspartner zu sein. Alle geben an, sich erst einmal an das Studierendensekretariat zu wenden und sich dort Informationen, Erklärun-

gen und Anweisungen für den weiteren Interaktionsverlauf zu beschaffen. Indem sie den Kontakt zum Studierendensekretariat suchen, schaffen sie sich einen vertrauten Handlungsrahmen, in dem sie agieren können und der ihnen die Möglichkeit bietet, auf den weiteren Interaktionsverlauf Einfluss zu nehmen.

An dieser Stelle kann also keine Verständigung über den weiteren Interaktionsverlauf erzielt werden, stattdessen wird dieser unterbrochen, weil die Klienten die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen nicht verstehen und auf ihren individuellen Sachverhalt anwenden können. Als Folge daraus kommt es zu Störungsparadoxa: Durch das Fehlen von Orientierungshinweisen und Handlungsanweisungen kommt es zu „Fehlhandlungen“ der Klienten, die aber von der Verwaltung als Mangel an Kooperation bewertet werden.

#### *Aufbau und typographische Gestaltung*

Bei den Bescheiden ist der Aufbau normativ vorgegeben und hat eine noch stärkere handlungsweisende Funktion als bei den Formularen. Die Informationen werden in chronologischer Weise präsentiert, um so den Klient perlokutiv von der Berechtigung der Verwaltungsentscheidung zu überzeugen und es ihm zu ermöglichen, die Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns zu jedem Zeitpunkt der Interaktion überprüfen zu können. Fast alle Probanden sind der Meinung, dass der Aufbau der Schreiben das Erfüllen dieser Aufgabe allerdings eher behindert. Ihrer Meinung nach ist die ausführliche rekonstruierende Sachverhaltsdarstellung zwar sehr freundlich, allerdings ist ein großer Teil der Informationen überflüssig, da sie den Klienten entweder sehr gut bekannt sind oder keine direkte Relevanz für das Verfahren besitzen (Erinnerungsschreiben 1. Absatz). Der Klient muss also selbstständig zwischen redundanten und für seinen individuellen Sachverhalt relevanten Informationen unterscheiden.

Dass dies bei den vorliegenden Schreiben zu Verständigungsschwierigkeiten führt, zeigt die Bewertung der Versuchspersonen. Sie sind der Meinung, dass beide Schreiben zu umfangreich und kompliziert formuliert sind und die Gefahr besteht, dass wichtige Informationen überlesen werden. Hinzu kommt, dass alle Versuchspersonen einen deutlichen stilistischen Bruch zwischen den beiden Handlungsrahmen („formell aber normal“ vs. „Amtsdeutsch“) feststellen und kritisieren. Die Absätze innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens werden als typisches „leser-unfreundliches“ und schwer verständliches Amtsdeutsch bewertet. Hierbei stört besonders deren stark „verschachtelte“ Satzbau und die Formelhaftigkeit. Ein weiterer Kritikpunkt den die Versuchspersonen hinsichtlich des Aufbaus der beiden Schreiben anführen, ist deren uneinheitlicher Aufbau. Ihrer Meinung nach fällt dies bereits bei der Bezug- und der Betreffzeile sowie der Anrede auf und wirkt sich schon zu Beginn der Schreiben verwirrend auf den Adressat aus.

#### *Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten*

Zusätzlich zu den bereits genannten Kriterien haben auch die Einstellungen und Perspektiven der Interaktanten großen Einfluss auf den Interaktionsverlauf. Sie resultieren aus den bisherigen Erfahrungen der Versuchspersonen mit, bzw. dem gesellschaftlich determinierten Alltagswissen über den spezifischen Handlungstyp „Verwaltungsverfahren“. Dieses Alltags- und Erfahrungswissen stellt den primären Handlungsrahmen für den gesamten Interaktionsprozess dar und hat großen Einfluss auf die Akzeptanz der Interaktion.

Die Äußerungen der Versuchspersonen bestätigen die Annahmen über den Einfluss der Person-Rolle-Formel. Deutlich tritt bei der Untersuchung der Bescheide die sozial determinierte Rolle, in der die Aktanten agieren hervor: Alle Probanden sehen sich in der unterlegenen Position und geben an, sich durch die Schreiben von der Verwaltung unter Druck gesetzt zu fühlen. Für sie fun-

giert das Erinnerungsschreiben als „bedrohlich erhobener Zeigefinger“, damit in Zukunft eine pünktliche Zahlung erfolgt. Diese „Betroffenheit und wahrgenommenes Bedrohtsein“ wirkt sich negativ auf ihre Akzeptanzbereitschaft aus (Lucke 1995:362). Bei dem Exmatrikulationsbescheid kommt zu dieser Bedrohung nach Aussage der Versuchspersonen noch das Gefühl der Gleichgültigkeit und des „allein gelassen Seins“ mit der Entscheidung hinzu, insbesondere weil sie einen Teil der Entscheidung nicht nachvollziehen können und auch ihre weiteren Handlungsmöglichkeiten nicht erkennen. Sie sind allerdings nicht bereit, das Handeln der Verwaltung einfach hinzunehmen und geben an, den direkten Kontakt zur Verwaltung zu suchen. Sie wollen sich erst einmal in einem persönlichen Gespräch mit dem zuständigen Sachbearbeiter des Studierendensekretariats den Inhalt des Bescheids und dessen Konsequenzen erklären lassen, um sich dann darüber zu verständigen, „was noch zu machen ist“.

Dieses Verhalten der Versuchspersonen zeigt deutlich, wie wenig sie den Interaktionsverlauf akzeptieren. Für sie kommt es anscheinend überhaupt nicht in Betracht, den Aufforderungen der Verwaltung freiwillig Folge zu leisten, weil sie die Entscheidung annehmen und nachvollziehen, stattdessen richtet sich ihr Verhalten danach, wie groß der ausgeübte Druck ist. Hiermit fehlen der Akzeptanz der Interaktion ihre wichtigsten Geltungsvoraussetzungen „Freiwilligkeit“ und „innere Überzeugtheit“. Weder der normative noch der konative Aspekt des Akzeptierens können somit erfüllt werden (Lucke 1995:82). Sie verstehen zwar den Sachverhalt (kognitiver Aspekt des Akzeptierens), halten diesen aber nicht unbedingt für richtig (normativer Aspekt des Akzeptierens), und selbst wenn sie die Norm verstehen und ihr auch zustimmen, bedeutet dies noch lange nicht, dass sie sich auch in der Zukunft entsprechend verhalten werden (konativer Aspekt des Akzeptierens).

Das Verwaltungsentscheidungen ohne die wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz zwischen den Interaktanten umgesetzt werden, scheint allerdings für die Versuchspersonen vollkommen normal zu sein. Das Erzwingen der Akzeptanz, durch Androhung von Sanktionen und Ausübung von Druck, scheint für sie ein wichtiger Faktor für das „Gelingen“ der Interaktion zu sein. Je „bedrohter“ sie sich von der Verwaltung fühlen, desto eher sind sie bereit, deren Anweisungen Folge zu leisten. Das Erinnerungsschreiben ist ihrer Meinung nach sogar, in Anbetracht der drohenden Exmatrikulation und deren gravierenden Folgen für den individuellen Sachverhalt des Studierenden, nicht einschüchternd genug. Einige der Versuchspersonen geben explizit zu bedenken, dass sie sich nicht vorstellen können, dass das Schreiben seinen Zweck erfüllt, wenn es freundlicher verfasst wäre. Die Akzeptanz des Verwaltungshandelns und der Entscheidung als Ergebnis eines interaktiven Prozesses in Form von bewussten Annehmen und wohlüberlegten Zustimmung ist für sie nicht vorstellbar.

### **Schreibgruppe Bescheide: Optimierung der Interaktion**

Genau wie bei den Formularen werden auch die zwei Verwaltungsschreiben einer gemischten Schreibgruppe vorgelegt, mit der Bitte diese zu diskutieren und ggf. zu ändern. Diese Gruppe setzte sich aus zwei der Studentinnen (A, B), die bereits an der ersten Befragung zu den Schreiben teilgenommen haben und zwei Mitarbeitern des Studierendensekretariats (C, D) zusammen. Die konkreten Anweisungen der Gruppe lauteten wie folgt:

Ich möchte Sie bitten, sich als die Verfasser und die möglichen Adressaten des Formulars über dieses auszutauschen. Hierbei interessiert mich zum Beispiel ihre Einschätzung der Verständlichkeit, der Angemessenheit, der Hintergründe dieser Schreiben, aber auch der Empfindungen, die sie auslösen und des geforderten bzw. des wirklich resultierenden Ver-

haltens. Wenn Sie meinen, dass Veränderungen sinnvoll und nötig sind, nehmen sie diese bitte vor.

Hierbei geht es darum, zu untersuchen, wie die Schreiben aus Sicht ihrer Benutzer bewertet werden und welche Veränderungen sie vornehmen. Ziel ist es weiterhin, zu beobachten und zu analysieren, wie sich die Benutzer über ihre Perspektiven bezüglich der Schreiben und des zugrundeliegenden Verwaltungsverfahrens in der mündlichen „on-line“-Interaktion austauschen, welchen Einfluss die vorhandenen Selbst- und Partnermodelle haben und wie reziproke Interaktionsnormen ausgehandelt werden. Hierbei steht die Frage im Vordergrund, wie sich dies auf die schriftliche „off-line“-Interaktion übertragen lässt, bzw. was für Konsequenzen sich hieraus für diese ergeben. Hierzu wird die Arbeit der Gruppe ebenfalls auf Video aufgezeichnet.

### **Analyse der Interaktion**

In der Schreibgruppe werden zwar genau dieselben Problemfelder diskutiert, wie auch bei der Studentenbefragung, allerdings ist es nicht möglich, wechselseitige Verständigung zu schaffen und Schreiben zu entwerfen, die sich an den Perspektiven beider Interaktionspartner orientieren.

Sowohl von den Studenten, wie auch von den Sachbearbeitern wird es als „normal“ angesehen, dass die Paragraphenangaben nicht mitgelesen werden, da sie „sowieso niemanden interessieren“. Trotzdem wird eine mögliche Änderung dieser Absätze von den Verwaltungsangestellten als nicht umsetzbar zurückgewiesen. Ähnliches gilt auch für den Absatz der den Rechtsbehelf enthält. Obwohl bei der Studentenbefragung keine der Versuchspersonen wusste, worum es sich bei dem Widerspruch genau handelt und wie er durchzuführen ist, wird diese Problematik nicht in der Gruppe diskutiert, da C und D sofort klarstellen, dass es sich hierbei um einen obligatorischen Teil des Bescheides handelt, der in dieser Form auf jeden Fall bestehen bleiben muss. Dies liegt daran, dass die Diskussion innerhalb dieser Schreibgruppe stark von denen das Zwangsexmatrikulationsverfahren steuernden Interaktionsnormen bestimmt wird, die von der Verwaltung vorgegeben sind. Bei der Diskussion interagieren die Versuchspersonen ausschließlich in ihren durch das Verwaltungsverfahren determinierten sozialen Rollen. Hierbei werden sehr gut die unterschiedlichen Perspektiven der beiden Benutzergruppen deutlich: C und D handeln als Vertreter der Verwaltung, die eine rechtlich begründete Entscheidung zu treffen und zu begründen haben, und A und B agieren als Studenten, die von dieser Verwaltungsentscheidung betroffen sind.

In ihrer Rolle als Vertreter der Verwaltung sehen C und D keinen Veränderungsbedarf oder -möglichkeiten, da diese ihre Aufgabe aus Sicht der Verwaltung optimal erfüllen. Dieses Verhalten der Sachbearbeiter resultiert daraus, dass es gerade bei Bescheiden, die das rechtsverbindliche Ergebnis eines Verwaltungsverfahrens darstellen, wichtig ist, deutlich anzuzeigen, dass sie nicht eigenmächtig, sondern als Vertreter der Verwaltung agieren. Der Ausbruch aus diesem System würde für C und D ein hohes Risiko bedeuten, da der Verlust der Rechtsverbindlichkeit des Bescheids aus der Perspektive der Verwaltung zum Scheitern der Interaktion führt und disziplinarische Folgen für sie haben kann. Gleichzeitig versuchen sie, diese Handlungsvoraussetzungen der Verwaltung für die Schüler nachvollziehbar zu machen und Verständnis für das Handeln zu wecken. Dies gelingt ihnen im Verlauf der Diskussion auch und die Schüler rücken immer weiter von ihrer ursprünglichen Perspektive ab und zeigen zunehmend Verständnis für das Handeln der Verwaltung. Hierbei wird allerdings sehr gut deutlich, dass nicht nur die Studentinnen ihre Perspektive den von der Verwaltung festgelegten Interaktionsnormen unterordnen müssen, auch die Mitarbeiter des Studierendensekretariats unterliegen in ihrer Rolle als Vertreter diesen Handlungsvoraussetzungen und an einigen ihrer Äußerungen lässt sich deutlich erkennen, dass sie, bestünde diese normative Bindung nicht, anders handeln würden.

Anders als bei der Schreibgruppe zu dem Formular kann hier bei den Versuchspersonen also keine wechselseitige Verständigungsbereitschaft vorausgesetzt werden. Insbesondere die Vertreter der Verwaltung sind nur so weit verständigungsbereit, wie es ihre durch das Verwaltungsverfahren festgelegte soziale Rolle zulässt. Die Interaktion innerhalb dieser Gruppe wird durch ein Partnermodell bestimmt, das nur eine einseitige Partnerorientierung ermöglicht und bei dem die Perspektive der Verwaltung im Vordergrund steht. Dies macht sich auch bei den von der Gruppe vorgeschlagenen Veränderungen an den Schreiben deutlich bemerkbar. Hierbei geht es in erster Linie darum durch eine übersichtlichere Gestaltung verfahrensrelevante Informationen deutlicher hervorzuheben.

Selbst bei diesen Änderungen geben C und D an, erst mit ihrem Vorgesetzten Rücksprache halten zu müssen. Die unpersönliche Gestaltung der Schreiben ist ebenfalls Thema der Gruppe, es kommt allerdings zu keiner Einigung, da die Verfahrensvorgaben keine persönlichere Gestaltung zulassen. Die Schwierigkeiten, die den Studenten das Verstehen der Informationen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen und das Erkennen der Handlungskonsequenzen bereitet, werden von den Studenten zwar thematisiert, C und D können diese Schwierigkeiten allerdings nicht nachvollziehen. Hierbei geht es in erster Linie um eine übersichtlichere und persönlichere Gestaltung, die deutlichere Konstruktion des neuen/weiteren Interaktionsverlaufs in beiden Schreiben und verständliche Handlungsanweisungen und Erklärungen.

### **Optimierungsvorschläge für die Bescheide „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“**

Die Diskussion innerhalb der Gruppe hat sehr deutlich den großen Einfluss der von der Verwaltung festgelegten Interaktionsnormen aufgezeigt, die den gesamten Interaktionsverlauf bestimmen. Diese Hintergrundinformationen zu der Konstruktion der Schreiben und zu dem Verwaltungsverfahren, sowie die Ergebnisse der Studentenbefragung ermöglichen es, einen Katalog mit Optimierungsvorschlägen zu erstellen, die versuchen, beide Perspektiven so weit wie möglich zu vereinen.

### **Institutionenspezifischer Handlungsrahmen**

Die Schreibgruppe hat gezeigt, dass die Probleme im Umgang mit diesen Abschnitten auch auf Seiten der Verwaltungsmitarbeiter bekannt ist, ihr Handeln aber aufgrund ihrer sozialen Rolle als Stellvertreter der Verwaltung feststehenden Interaktionsnormen unterliegt. Auch bei den Bescheiden kann eine störungsfreie zwischen den Interaktanten nur zu Stande kommen, wenn der Handlungsrahmen beiden Interaktionspartnern bekannt ist. Genau wie bei den Formularen sind die Interaktionspartner sowohl zeitlich wie auch räumlich voneinander getrennt und die Organisation der Interaktion obliegt dem Bescheid. Hieraus ergeben sich spezifische Anforderungen, die es bei der Gestaltung der Bescheide zu berücksichtigen gilt.

Der Bescheid muss die Verwaltungsentscheidung für den Klient nachvollziehbar machen. Hierzu ist es nötig, dass der zugrundeliegende Interaktionsverlauf aus dem die Entscheidung hergeleitet wird rekonstruiert wird. Weiterhin ist es die Aufgabe des Bescheids den Klienten in die Lage zu versetzen, die Konsequenzen für sein Handeln erkennen und ausführen zu können. Dies erfolgt durch die Konstruktion des weiteren/neuen Interaktionsverlaufs. Die Untersuchung hat gezeigt, dass gerade diese Abschnitte den Versuchspersonen große Probleme bereiten. In der Schreibgruppe wurde deutlich, dass diese Schwierigkeiten auch den Mitarbeitern der Verwaltung bekannt sind, ihr Handeln und somit auch die Gestaltung der Bescheide aber spezifischen, von der Verwal-



tung festgelegten Interaktionsnormen unterliegt. Gerade die Gestaltung dieser Abschnitte ist mit strengen normativen Vorgaben verbunden, da in diesem Teil die Verwaltungsentscheidung angekündigt, bzw. verkündet wird, deren Rechtsverbindlichkeit sichergestellt werden muss. Insbesondere der Exmatrikulationsbescheid kann den Klient nicht zum Handeln befähigen und kann somit so eine seiner zentralen Aufgaben innerhalb des Verwaltungsverfahrens nicht erfüllen. Bei der Konstruktion des zukünftigen Interaktionsverlaufs muss der Klient zusätzliche Orientierungshinweise bekommen, um ihn zum *Agieren innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens zu befähigen*.

#### *Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen*

Bei der Befragung ist deutlich zu sehen, dass kaum eine Versuchsperson weiß, was mit der „Belehrung über den Rechtsbehelf“ gemeint ist und somit auch nicht erkennen kann, welche Konsequenzen dies für ihr Handeln hat. Hierbei handelt es sich aber um einen für die Klienten sehr wichtigen Abschnitt, in dem sie über ihre Rechte und Möglichkeiten informiert werden, gegen die Verwaltungsentscheidung vorzugehen. Hierzu ist es wichtig, *wenn möglich juristische Sprachformeln und Kodierungen durch alltagssprachliche Formulierungen zu ersetzen. Ein Beispiel hierfür ist, wie es auch schon Büter und Schimke vorschlagen, diesen Abschnitt mit „Ihre Rechte“ zu überschreiben (Büter/Schimke 1993:98)*. Der Klient versteht aus dieser Überschrift sofort, worum es hier geht und wie ihn der folgenden Abschnitt betrifft.

Die Versuchspersonen geben bei beiden Schreiben an, dass sie die Paragraphenangaben beim Lesen als sehr störend empfinden, da sie ihnen in dieser Form nichts sagen. Jeder von ihnen überliest sie und konzentriert sich ausschließlich auf die aus Sicht der Studenten relevanten Aussagen zur Exmatrikulation. Bei der Schreibgruppe wird deutlich, dass diese Problematik ebenfalls bei den Mitarbeitern des Studierendensekretariats bekannt ist, dass diese Angaben aber ein vorgeschriebener Bestandteil beider Schreiben sind. Wenn also kodierte Informationen und juristische Sprachschablonen verwendet werden müssen, dann in einer Form, die das Verstehen des Textes nicht behindert. *Als Lösung würde sich hier anbieten, die Paragraphenangaben aus dem Fließtext herauszunehmen und sie in Form einer Fußnote an das Ende der Schreiben zu stellen*. Weiterhin wird von einer der Studentinnen vorgeschlagen, *die vollständigen Gesetzestexte beizulegen*. Die abstrakten juristischen Sprachformeln würden für die Klienten so einen konkreten Inhalt bekommen.

#### *Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen*

Obwohl alle Versuchspersonen angeben, den Inhalt beider Schreiben zu verstehen, können sie nur bei dem Erinnerungsschreiben angeben, was als nächstes zu tun ist. Bei dem Exmatrikulationsbescheid verstehen sie zwar, dass sie Widerspruch einlegen können, was das genau ist, was damit erreicht wird und in welcher Form der Widerspruch zu erfolgen, hat ist ihnen allerdings nicht klar. *Um die Handlungskonsequenzen zu erkennen und die geforderten Folgehandlungen ausführen zu können, benötigen die Studierenden an dieser Stelle zusätzliche Erklärungen und Anweisungen*. Da es sich bei der Belehrung über den Rechtsbehelf aber um eine feststehende juristische Sprachformel handelt, *ist eine mögliche Lösung für das Problem im Anschluss an die Sprachformel dem Klient zu erklären, was inhaltlich mit dem Widerspruch gemeint ist. Eine andere Möglichkeit wäre, dem Studierenden an dieser Stelle einen konkreten Ansprechpartner im Studierendensekretariat zu nennen, der ihn bei Fragen zu einem Widerspruch beraten kann*. Für die letzte Möglichkeit würde sprechen, dass dies in der Praxis schon umgesetzt wird, so dass man dieses Gespräch auch zu einem offiziellen Teil des Verfahrens machen kann. In der Schreibgruppe geben die Sachbearbeiter an, dass es einfacher ist, komplexe verfahrensspezifische Fragen im persönlichen Gespräch mit dem Klienten zu klären. Auch in der Befragung zu der Einstellung gegenüber der Ver-

waltung und ihrer Tätigkeit geben die Verwaltungsangestellten an, dass für sie das persönliche Gespräch ein wichtiges Instrument zur Klärung offener verfahrensrelevanter Fragen ist.

Bisher ging die Initiative für ein solches Gespräch von den Klienten aus, der von sich aus an die Verwaltung herantreten muss. Dadurch, dass die Verwaltung explizit zusätzliche Hilfe und Erklärung bietet, vermittelt sie dem Klient das Gefühl, dass es durchaus legitim ist, wenn er noch Fragen zu dem Verfahren hat. Außerdem hat er nicht länger den Eindruck Informationen einfordern zu müssen, sondern sie werden ihm freiwillig von der Verwaltung angeboten. Gerade diese Möglichkeit der Nachfrage ist eine wichtige Komponente von Dialogen, die bei der Verständigung zwischen den Interaktionspartnern eine große Rolle spielt.

### **Aufbau und typographische Gestaltung**

Stärker noch als bei den Formularen hat der Aufbau der Bescheide handlungsweisende Funktion für die Interaktion zwischen der Verwaltung und ihrem Klient. Seine Aufgabe besteht darin, den Klient perlokutiv von der Richtigkeit des Verwaltungshandelns und der –entscheidung zu überzeugen und deren Rechtmäßigkeit zu belegen.

Bei der Rekonstruktion des bisherigen Interaktionsverlauf wirken allerdings zu viele Informationen verwirrend und erschweren das Verstehen der neuen verfahrensrelevanten Informationen und Anweisungen. Dadurch, dass diese Abschnitt auf einen bekannten Sachverhalt aus einem vertrauten Handlungsrahmen rekurrieren, ist es nicht nötig, bereits bekannte und redundante Informationen zu wiederholen. *Erklärungen und Anweisungen, die keine direkte Relevanz für den weiteren Interaktionsverlauf haben, zu wiederholen, erschwert für den Klient das Nachvollziehen des Entscheidungswegs und das Verstehen des weiteren Interaktionsverlaufs.*

Bei der Konstruktion des weiteren/neuen Interaktionsverlaufs sollten allerdings neue verfahrensrelevante Informationen und Anweisungen besonders hervorgehoben werden. Die Schüler haben hierzu mehrfach vorgeschlagen an das Ende der Schreiben eine „Checkliste“ zu stellen, in der alle in dem Schreiben enthaltenen verfahrensrelevanten Informationen noch einmal explizit aufgeführt werden. *Um den Entscheidungsweg, sowie die Rechtmäßigkeit des weiteren Interaktionsverlaufs für den Klient nachvollziehbar zu machen, benötigt dieser in diesen Abschnitten zusätzliche Erklärungen und Orientierungshinweise*

Bei dem Erinnerungsschreiben kommt weiterhin hinzu, dass die Mehrheit der befragten Studenten der Meinung war, dass das Schreiben für seinen Zweck zu nett formuliert sei. Neben dem Übermaß an Informationen verhindert auch die wenig nachdrückliche Formulierung des Schreibens, das Erkennen des „Ernsts der Lage“. Auch die Schreibgruppe war der Meinung, dass *die Kernaussagen der beiden Schreiben (letzte Erinnerung und Exmatrikulation) deutlicher formuliert werden sollten*. Zusätzlich schlagen die Studenten vor, die Schreiben einheitlich zu gestalten, so dass deutlich erkennbar ist, dass sie Teil des selben Verwaltungsvorgangs sind. Weiterhin ermöglicht es eine strukturierte und einheitliche Gestaltung dem Klient zu erkennen, an welchen Stellen er mit verfahrensrelevanten Informationen rechnen kann.

### **Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten**

Genau wie bei den Formularen hat auch bei den Bescheiden das Rollenempfinden der Aktanten einen großen Einfluss auf den Handlungsverlauf. Gerade bei Bescheiden, in denen die Klienten mit einer Verwaltungsentscheidung konfrontiert werden, haben sie das Gefühl, kaum Einfluss

nehmen zu können und aufgrund der ungleichen Handlungsmöglichkeiten der Verwaltungswillkür ausgeliefert zu sein. Damit können Bescheide eine ihrer zentralen Aufgaben nicht erfüllen: Sie sollen den Klient von der Richtigkeit und der Angemessenheit der Verwaltungsentscheidung überzeugen und eben dieses Gefühl des „hinnehmen Müssens“ verhindern. Nur durch wechselseitige Verständigung ist es möglich, bei dem Klient Akzeptanz für die Entscheidung der Verwaltung zu erreichen und sein Handeln nachhaltig zu beeinflussen. Die gegenseitige Akzeptanz und die wechselseitige Verständigung der Interaktanten muss also auch hier, genau wie bei den Formularen, gleichzeitig Handlungsvoraussetzung, Handlungsstrategie und intendiertes Handlungsziel sein. *Hierzu müssen die Bescheide eine wechselseitige und partnerschaftliche Interaktion ermöglichen.*

Stärker noch als bei den Formularen ist die Interaktion von der Person-Rolle-Formel der Aktanten geprägt. Eine Veränderung der Situation und ihrer Rolleninterpretation scheint für die Klienten nicht vorstellbar. Der primäre soziale Handlungsrahmen „Verwaltungsverfahren“ zwingt sie dazu, in einer gesellschaftlich determinierten Rolle zu agieren, die es ihnen verbietet das Handeln und die Entscheidungen der Verwaltung in Frage zu stellen. Um den Klienten diese Angst und Unsicherheit zu nehmen und Akzeptanz für das Handeln der Verwaltung zu schaffen, ist es wichtig, ihnen das Gefühl zu vermitteln, mit einem „Partner“ zu kommunizieren und nicht der Willkür einer Autorität zu unterliegen, von der Druck und Sanktionen ausgehen. Gerade bei Bescheiden, deren ausdrücklicher Zweck darin besteht, das Handeln des Klienten zu beeinflussen und zu steuern, ist es entscheidend, die Verwaltungsentscheidung für den Klient nachvollziehbar und akzeptabel zu machen und ihn zu dem gewünschten Handeln zu befähigen. Wie wichtig diese aktive Einflussnahme für den Klient ist, zeigt das Handeln der Versuchspersonen. Keine von ihnen ist bereit, die Entscheidung der Verwaltung hinzunehmen, sie verstehen aber auch nicht die in dem Bescheid vorgegebenen Handlungsmöglichkeiten. Stattdessen suchen alle den Kontakt zur Verwaltung, um zu sehen, „was noch zu machen ist“. Die „Chance eigener Einflussnahme und Verfahrensbeteiligung“ (Lucke 1995:365) setzt die wechselseitige Verständigung zwischen den Interaktanten voraus und ist ein entscheidender akzeptanzrelevanter Faktor für die kommunikative Interaktion. Nach Lucke wirkt sich dieses Gefühl der Partizipation selbst dann akzeptanzfördernd aus, wenn die Entscheidung inhaltlich nicht akzeptiert werden kann (Lucke 1995:365).

Dies kann auch bei den Bescheiden nur erreicht werden, wenn sich die Interaktion an reziproken Interaktionsnormen orientiert, die sowohl die Perspektive der Klienten wie auch die der Agenten berücksichtigen. Dies erfordert bei der Konstruktion und der Optimierung von Bescheiden einen sowohl produktions- als auch rezeptionsorientierten Ansatz, wie er in dieser Untersuchung entwickelt und vorgestellt wird. Die hier präsentierten Optimierungsvorschläge versuchen auf Basis der Beobachtungen und Analysen der Benutzertests sowie der kommunikativen Interaktion innerhalb der Schreibgruppe beide Perspektiven zu vereinen. Durch Interaktionsnormen, die sich an den Perspektiven der Kommunikationspartner orientieren ist es möglich, die Erfahrungen der Aktanten mit dem Handlungstypus „Verwaltungsverfahren“ positiv zu beeinflussen und Einfluss auf dessen gesellschaftliche Definition zu nehmen. Die in dieser Untersuchung entwickelten Optimierungsvorschläge sind ein erster Schritt auf dem Weg zu Bescheiden, die einen partnerschaftlichen Dialog zwischen der Verwaltung und ihren Klienten ermöglichen.

## Überprüfung der Ergebnisse

Die nach diesen Kriterien erstellten Bescheide werden ebenfalls wieder Studenten vorgelegt, mit der Bitte diese zu bewerten. Der einzige Unterschied zur ersten Klientenbefragung besteht darin, dass die Versuchspersonen nicht interviewt werden, sondern die Bewertung in Form eines Frage-

bogens vornehmen. Grundlage der Bewertung ist der gleiche Fragenkatalog, der auch schon bei den Interviews der ersten Befragung verwendet wurde. An dieser Befragung nehmen insgesamt neun Studenten/innen unterschiedlicher Semester teil. Zusätzlich werden die neuen Schreiben auch den zwei Studentinnen vorgelegt, die bereits bei der ersten Befragung dabei waren und auch an der Schreibgruppe teilgenommen haben.

Bei den neuen Bescheiden konnten leider noch nicht alle Optimierungsvorschläge umgesetzt werden, da die Änderungen zuvor ausführlicher Rücksprache im Studierendensekretariat bedürfen, die im Verlauf dieser Untersuchung noch nicht erfolgt, aber für die Zukunft geplant ist.

### **Modifizierung der Optimierungsvorschläge**

Die Überprüfung der neuen Schreiben scheint die Annahmen über die Interaktionsstörungen, ihre Ursachen und mögliche Lösungen zu bestätigen. Dies zeigt auch die Befragung der zwei Studentinnen, die von Beginn an an der Untersuchung teilgenommen haben und sowohl die Originalschreiben als auch die Neuentwürfe kennen und diese vergleichen können. Beide haben die neuen Schreiben als eine wesentliche Verbesserung bewertet und sehen kaum noch Verbesserungsbedarf, bzw. wissen durch ihrer Erfahrungen aus der Schreibgruppe, dass aufgrund der normativen Vorgaben kaum Veränderungen möglich sind.

Diese Untersuchung hat aber auch gezeigt, dass, wie bereits angenommen die Optimierung über die in der Schreibgruppe vorgeschlagenen Veränderungen hinausgehen muss. Alle Versuchspersonen haben auch bei dieser Befragung wieder dieselben Problemfelder genannt wie bei der ersten Untersuchung und die Überarbeitung der Schreiben kann noch nicht als abgeschlossen angesehen werden. Die weitere Optimierung der Schreiben und damit die Umsetzung der restlichen, auf der Basis der Interaktionsbeobachtung und –analyse erarbeiteten Verbesserungsvorschläge kann allerdings nur in Absprache mit den Verwaltungsangestellten erfolgen, da diese Schreiben eng an normative Vorgaben gebunden sind, die auch schon stark die Arbeit der Schreibgruppe beeinflusst haben. Nach dieser abschließenden Befragung scheint es aber unumgänglich, auch innerhalb dieses normativen Bereichs Veränderungen vorzunehmen, will man eine erfolgreiche und störungsfreie kommunikative Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung erreichen.

## Literatur

- Becker-Mrotzek, Michael und Maximilian Scherner. 2000. „Textsorten in der Verwaltung“. In: Klaus Brinker, Gerd Antos und Wolfgang Heinemann (Hg.). *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband. Berlin: Walter de Gruyter, 628-641.
- Brinckmann, Hans; Klaus Grimmer; Anne Höhmann; Stefan Kuhlmann und Wolfgang Schäfer. 1986. *Formulare im Verwaltungsverfahren. Wegbereiter standardisierter Kommunikation*. Beiträge zur juristischen Informatik Band 12. Darmstadt: Toeche-Mittler Verlag.
- Buddemeier, Heinz. 1973. *Kommunikation als Verständigungshandlung. Sprachtheoretische Ansätze zu einer Theorie der Kommunikation*. Frankfurt/M: Athäum.
- Büter, Dieter und Hans-Jürgen Schimke. 1993. *Anleitung zur Bescheidtechnik. Wie Verwaltungsakte verständlich geschrieben werden. Eine Lern- und Arbeitshilfe*. 2. Auflage, Berlin: Wallhalla.
- Dausendschön-Gay, Ulrich und Ulrich Krafft. 1991. „Tache conversationnelle et organisation du discours“. In: Ulrich Dausendschön-Gay, Elisabeth Gülich und Ulrich Krafft (Hg.). *Linguistische Interaktionsanalyse. Beiträge zum 20. Romanistentag 1987*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 131-154.
- Drescher, Martina. 1994. „Für zukünftige Bewerbungen wünschen wir Ihnen viel Erfolg. Zur Formelhaftigkeit von Absagebriefen“. In: *Deutsche Sprache. Zeitschrift für Theorie Praxis Dokumentation*. 22. Jahrgang, 117-137.
- Gülich, Elisabeth und Ulrich Krafft. 1998. „Zur Rolle des Vorgeformten in Textproduktionsprozessen“. In: Jan Wirrer (Hg.). *Phraseologismen in Text und Kontext. Phrasemata I*. Bielefeld: Aisthesis Verlag, 11-38.
- Jordan, Brigitte und Austin Henderson. 1995. „Interaction Analysis: Foundation and Practice“. *The Journal of the Learning Sciences*, 4(1): 39-103.
- Krafft, Ulrich und Ulrich Dausendschön-Gay. 1993. «*La coordination des activités conversationnelles: types de contrat*». XX<sup>e</sup> Congrès International de Linguistique et Philologie Romanes. Tome II, Section II – Analyse de la conversation. Tübingen: Niemeyer, 97-108.
- Langeheine, Volker. 1983. „Textpragmatische Analyse schriftsprachlicher Kommunikation am Beispiel des Briefes“. In: Siegfried Grosse (Hg.). *Schriftsprachlichkeit. Sprache der Gegenwart*, Band LIX. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann, 190-211.
- Lucke, Doris. 1995. *Akzeptanz. Legitimität in der „Abstimmungsgesellschaft“*. Opladen: Leske + Buderich.
- Pfeiffer, Oskar E. und Ernst Strouhal. 1989. „Das Gesetz aus dem Baukasten – zur Herstellung von Wirklichkeit durch juristische Sprachschablonen“. In: Wolfgang U. Dressler und Ruth Wodak (Hg.). *Fachsprache und Kommunikation. Experten im sprachlichen Umgang mit Laien*. Wien: Österreichischer Bundesverlag, 19-29.
- Volkert, Werner. 1989. *Die Verwaltungsentscheidung*. Stuttgart: Richard Boorberg Verlag.

## Die Autorin

*Kerstin Grönert* (geb. 30.03.1973) hat an der Universität Bielefeld Germanistik, Psychologie und Soziologie studiert und war von 2002-2004 Mitglied im Graduiertenkolleg „Aufgabenorientierte Kommunikation“. In ihrer Dissertation untersucht sie die Verständlichkeit, Verständigung und Akzeptanz von verwaltungssprachlichen Bescheiden und Formularen.

Grönert, Kerstin. Akzeptanz und Verständlichkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. In: Hans Strohnert und Roselore Brose (Hrsg.). Kommunikationsoptimierung. verständlicher – instruktiver - überzeugender. Tübingen 2002.

Grönert, Kerstin. „Ist zwar verständlich, aber...“ Verwaltungssprache: Mangelnde Verständlichkeit und Akzeptanz als Barrieren in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern. In: Forschung an der Universität Bielefeld. 25/2003.

Grönert, Kerstin, Andreas Raufeisen und Hans Strohnert. „Typisch Beamtendeutsch eben“ – Zur Optimierung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. In: Marga Pröhl, Claudia Olk und Henrik Riedel (Hrsg.). Kommunikationswege in der öffentlichen Verwaltung. Bertelsmann Stiftung 2003, <http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Kommunikationswege.pdf>